

**DAFTAR PUSTAKA****Buku:**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gregorius Chandra, dkk., 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Isna, Alizar & Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Alih Bahasa: Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Abdul. 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Panorama, Maya dan Muhajirin. 2017. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

- Santoso. 2001. Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik. Jakarta: PT Gramedia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2009. Informasi Administrasi Publik, Reformasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik). Bandung: Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri. 2011. Meode Penelitian Survei. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES.
- Singarimbun, M. dan Sofian Effendi. 2011. Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES.
- Suaib, Muhammad Ridha. 2016. Pengantar Kebijakan Publik; Dari Administrasi Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Good Governance Hingga Implementasi Kebijakan. Yogyakarta: Calpulis.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit Andi.

#### **Jurnal dan Skripsi:**

- Afrilla, Dwi Nur Cahya. 2016. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polresta

- Tanjungpinang Tahun 2016. Naskah Publikasi. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang.
- Andhyka, Hanandita. 2014. Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling di Polantas Surabaya (Studi di Wilayah Taman Bungkul Surabaya). Skripsi. UPN "Veteran" Jawa Timur. Surabaya.
- Aribowo, Kingkin. 2017. Pengaruh Pelayanan Satpas Terhadap Kepuasan Pemohon SIM pada Polresta Tanah Laut di Kabupaten Tanah Laut. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol. 3, Nomor 1, Maret 2017, hal 138-150.
- Daini, M. 2015. Mewujudkan Good Local Governance Melalui Strategi Indkes Kepuasan Pelayanan Pada Birokrasi Publik. *Jurnal Ilmiah*, Vol. 4, Nomor 2.
- Ghifari, Damar Tawang. 2018. Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2018. Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Harsono, Jatmiko Yugo. 2012. Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Unit Pelayanan SIM Keliling Satlantas Polrestabes Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Surabaya.
- Hasni, dkk. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, Volume 1, Nomor 2.
- Juwita, Agnes. 2018. Optimalisasi SIM Online Sebagai Strategi Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Kantor Satpas Jember. *Airlangga Development Journal*, Vol. 2. Nomor 2.
- Kusumawardani, Intan Putri Puspita. 2014. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C, dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polresta Jombang. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Surabaya.
- Lolang, Enos. 2014. Hipotesis Nol dan Hipotesis Alternatif. *Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, Vol. 3, Nomor 3.
- Lopes, Rizali. 2013. Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *Jurnal Ilmiah*, Vol. 5, Nomor 1.

- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI, Nomor 1, Juni 2016.
- Masloman, Chrisy dkk. 2017. Peranan Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, Nomor 49.
- Maulidiah, Sri. 2015. Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia (Studi Efisiensi, Partisan dan Non Partisan). *Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, Vol. 2, Nomor 1.
- Mubarok, Ibnu dkk. 2017. Implementasi Algoritma Apriori untuk Menentukan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan SIM Online Universitas Widyagama Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, Vol. 3, Nomor 1, Hal 86-94.
- Nasution, Rusli Z.A. 2017. Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kepolisian Daerah Jawa Barat). Disertasi (S3) Thesis. Universitas Pasundan. Bandung.
- Poretoka, Arfan. 2020. Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Caraka Justitia*, Vol. 1, Nomor 1.
- Prihastono, Endro. 2012. Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis web. *Jurnal Pengembangan Ilmu-Ilmu Teknik*, Vol. 6, Nomor 1.
- Putra, Yanuar Surya. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Tegalrejo Kota Salatiga Tahun 2012. *Jurnal. Among Makarti* Vol. 5 Nomor 10.
- Rahmadani, Fitri dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada UD. Eva Group Mataram. *Jurnal Ilmiah*, Vol. 16, Nomor 1, Hal 123-135.
- Sarwani. 2019. Pengaruh Kinerja Polri dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada SIM Satlantas Polresta Tanggamus. *Jurnal Simplex*, Vol. 3, Nomor 2.

- Setyaningsih, Ika Roza. 2009. Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan SIM Satlantas Polresta Sragen. Skripsi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Wibisono, Dicky Satria. 2011. Studi Deskriptif tentang Kepuasan Masyarakat terhadap SIM Corner di Tunjungan Plaza Surabaya. Jurnal. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3, Nomor 1.
- Wijanarko, Hadi Saputro. 2012. Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi) Keliling di Polantas Surabaya (Studi di Wilayah Terminal Bratang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat). Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Surabaya.
- Wulandari, Rini. 2017. Pengaruh Komunikasi, Kompetensi Pegawai dan Keadilan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening pada Satuan Penyelenggaraan Administrasi SIM (Satpas) Polresta Semarang. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Yunita, Nila Sari. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus dalam Pelayanan Pembuatan SIM di Satlantas Medan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Yunus, Rafli. 2017. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan SIM Keliling Menggunakan Analisis Faktor (Studi Kasus Pelaksanaan SIM Keliling Polresta Padang). Skripsi. Universitas Negeri Padang.

**Sumber Lain:**

<http://korlantas.polri.go.id/>

<https://hukum.rmol.id/read/2019/12/16/413779/survei-masyarakat-puas-dengan-kinerja-polri>

<https://oto.detik.com/mobil/d-4484317/nih-sebabnya-sim-harus-diperpanjang-setiap-5-tahun>

<https://Polresta-banyumas.com/index.php/sub-satker/satuan-lalu-lintas/>

<https://radarbanyumas.co.id/satpas-purwokerto-layani-pembuatan-sim-luar-daerah/>

<https://www.google.com/maps/@-7.4220086,109.2371329,17z>

<https://www.lapor.go.id/instansi/kepolisian-republik-indonesia>

<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html/amp>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:  
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks  
Kepuasan Masyarakat untuk Meningkatkan Pelayanan Perpanjangan  
SIM A, B, C dan D

MENPAN Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik Tahun 2016

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei  
Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1993 Tentang Kendaraan dan Pengemudi  
Presiden Republik Indonesia

Perkap Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Surat Izin Mengemudi

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

